Commission de l'équité **salariale**

RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2004-**2005**

Québec

106-01721/

Commission de l'équité salariale

RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2004-2005

Québec

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

Conformément à la Loi sur l'administration publique, j'ai le plaisir de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* de la Commission de l'équité salariale.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre du Travail,

LAURENT LESSARD

Québec, novembre 2005

Monsieur Laurent Lessard
Ministre du Travail
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que je vous soumets le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* de la Commission de l'équité salariale.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les plus distingués.

La présidente de la Commission de l'équité salariale,

ROSETTE CÔTÉ

Québec, novembre 2005

TABLE

des matières

7 MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

8 DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES

9 PARTIE I

LA COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE

9 **La Loi sur l'équité salariale**

9 **La Commission**

9 • *La composition de la Commission*

10 • *La mission de la Commission*

10 • *Les politiques gouvernementales*

11 • *Les clientèles*

12 **Les ressources**

13 **Les faits saillants**

13 **Le contexte**

15 PARTIE II

RÉSULTATS 2004-2005 AU REGARD DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE

15 **ORIENTATION STRATÉGIQUE 1 - PROMOUVOIR L'ÉQUITÉ SALARIALE**

15 *Axe d'intervention - Connaissance*

21 *Axe d'intervention - Partenariat*

23 **ORIENTATION STRATÉGIQUE 2 - FAIRE RESPECTER ET APPLIQUER LA LOI**

23 *Axe d'intervention - Conformité à la loi*

26 **ORIENTATION STRATÉGIQUE 3 - MODERNISER LES FAÇONS DE FAIRE DE LA COMMISSION**

26 *Axe d'intervention - Renforcement organisationnel*

29 PARTIE III

RÉSULTATS 2004-2005 AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

33 **ANNEXE 1** - ORGANIGRAMME

35 **ANNEXE 2** - CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE LA COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE

39 **ANNEXE 3** - BILAN DES MOYENS MIS EN PLACE POUR ACTUALISER LA POLITIQUE CONCERNANT LA SANTÉ DES PERSONNES AU TRAVAIL DANS LA FONCTION PUBLIQUE QUÉBÉCOISE À LA COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE – OCTOBRE 2001 À OCTOBRE 2004

MESSAGE

de la présidente

C'est avec fierté que je vous présente aujourd'hui le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* de la Commission de l'équité salariale. Vous constaterez, à la lecture de ce rapport, que les défis demeurent encore nombreux en matière d'équité salariale au Québec et de recul de la discrimination.

La Loi sur l'équité salariale est une loi d'ordre public qui prolonge le droit à l'égalité pour les femmes circonscrit dans la Charte québécoise des droits et libertés. Elle reconnaît l'existence d'une discrimination systémique basée sur le sexe et l'obligation de l'employeur de prendre les moyens pour que soient corrigés les écarts salariaux entre les emplois de femmes et les emplois d'hommes comparés au sein de son entreprise.

Au Québec, environ 45 000 entreprises sont visées par la Loi sur l'équité salariale dont 35 000 de petite taille (10 à 49 personnes salariées). En 2004, 62 % des entreprises visées déclaraient avoir terminé leurs travaux. Le retard le plus important s'observe dans les petites entreprises. Cela peut s'expliquer parce qu'un exercice d'équité salariale dans une petite entreprise provoque un changement de cap en jetant les bases d'une culture de descriptions de tâches, de logique salariale et de reconnaissance d'une sous-évaluation du travail féminin.

Outre les enquêtes sur plaintes et différends, la Commission fait maintenant des enquêtes de sa propre initiative. De plus, dans son programme de vérification des entreprises, la Commission veut mesurer l'ampleur et la qualité des exercices. Les constats dégagés montrent un écart assez important entre ce que les entreprises prétendent et ce que la Commission constate sur le terrain.

La Commission continue d'informer, d'outiller et de soutenir les entreprises pour les presser de se conformer à la loi. Ses services sont très sollicités. Le taux de satisfaction des clientèles, malgré une hausse des demandes, s'est maintenu à 95,6 %.

Parce que les travailleuses non syndiquées ne bénéficient d'aucune structure représentative de leurs intérêts et qu'elles craignent d'exercer leur droit et de réclamer leur dû, la sensibilisation et l'information constituent l'une de nos priorités. Plusieurs moyens sont pris pour les joindre.

Par ailleurs, l'année 2004-2005 a été particulièrement marquée par une modification à la loi et le dépôt d'un règlement. En effet, cette modification à la loi, à la suite d'un jugement de la Cour supérieure rendant inconstitutionnel le chapitre IX de la Loi sur l'équité salariale, permet maintenant à plusieurs associations accréditées de s'entendre avec leur employeur pour réaliser un seul programme d'équité salariale distinct. De plus, le Règlement sur l'équité salariale dans les entreprises où il n'existe pas de catégories d'emplois à prédominance masculine, entré en vigueur le 5 mai 2005, était très attendu et pourrait avoir des impacts pour près de 40 000 personnes.

Au cours de la dernière année, la Commission a démarré un certain nombre de travaux en lien avec le rapport que le ministre du Travail devra déposer au gouvernement, au plus tard le 21 novembre 2006, sur la mise en œuvre de la présente loi.

Il faut aussi souligner qu'au 21 novembre 2005, à moins d'indications légales contraires, les entreprises devraient avoir fini de verser les ajustements salariaux. L'équité salariale devrait être réalisée et son maintien devrait être assuré. On est encore loin du compte. Il faut donc faire pression sur les entreprises retardataires ou récalcitrantes, notamment par des mises en demeure et des appels à la Commission des relations du travail. C'est une question de droit et de reconnaissance pour les travailleuses québécoises et une façon de mettre plus de justice dans la gestion des personnes au travail.

Je vous souhaite une bonne lecture !

La Présidente,
ROSETTE CÔTE

DÉCLARATION

sur la fiabilité des données

Les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de la responsabilité de la présidente de la Commission de l'équité salariale au 31 mars 2005. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents effectués.

Le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* de la Commission de l'équité salariale :

- décrit fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'organisation;
- présente les orientations, les objectifs et les indicateurs de résultats de la nouvelle planification stratégique[1] ainsi que les cibles à atteindre chaque fois qu'elles ont été déterminées.

À ma connaissance, les résultats et les explications contenus dans le présent rapport ainsi que les contrôles de ces données sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2005.

ROSETTE CÔTÉ,
présidente

Québec, novembre 2005

1. Ce rapport fait référence à la *Planification stratégique 2001-2004* de la Commission de l'équité salariale dont le dépôt officiel n'est cependant pas fait.

LA COMMISSION
de l'équité salariale

La Loi sur l'équité salariale

Adoptée à l'unanimité par l'Assemblée nationale du Québec le 21 novembre 1996, la Loi sur l'équité salariale est entrée en vigueur le 21 novembre 1997.

Cette loi a pour objet de corriger, au sein d'une même entreprise, les écarts salariaux dus à la discrimination systémique fondée sur le sexe à l'égard des personnes qui occupent des emplois à prédominance féminine.

La Loi sur l'équité salariale est une loi proactive parce qu'elle oblige les employeurs dont l'entreprise compte dix personnes salariées ou plus à procéder, au sein de leur entreprise, à un exercice d'équité salariale. Cet exercice permet d'évaluer et de comparer les catégories d'emplois, d'estimer les écarts salariaux entre les catégories d'emplois à prédominance féminine et les catégories d'emplois à prédominance masculine, et oblige les employeurs à effectuer des ajustements salariaux si nécessaire. La loi fixe aussi une série d'obligations qui varient selon la taille des entreprises.

Sauf pour les exceptions prévues[2], la démarche d'équité salariale devait être terminée et les écarts salariaux déterminés au plus tard le 21 novembre 2001. Le versement des ajustements salariaux devait débuter dès l'achèvement de la démarche et pouvait être étalé sur une période maximale de quatre ans. Ainsi, le 21 novembre 2005, la presque totalité des entreprises québécoises visées par la loi devrait avoir terminé le versement des ajustements salariaux.

Les entreprises de moins de dix personnes salariées ne sont pas visées par la loi. Cependant, l'article 19 de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec s'applique et, tout comme l'ensemble des personnes salariées du Québec, les travailleuses de ces entreprises peuvent porter plainte auprès de la Commission de l'équité salariale si elles estiment qu'il existe, dans l'entreprise qui les embauche, une iniquité salariale entre des catégories d'emplois à prédominance féminine et des catégories d'emplois à prédominance masculine comparées et jugées équivalentes. En ce sens, la Loi sur l'équité salariale permet de mettre en œuvre l'application de l'article 19 de la Charte.

La Commission

La composition de la Commission

La Commission est composée de trois membres nommés par le gouvernement après consultation auprès des organismes les plus représentatifs d'employeurs, des personnes salariées et de femmes. La présidente, M[me] Rosette Côté, a été nommée le 4 février 2002. Pour leur part, M[me] Louise Marchand et M[me] Carol Robertson, commissaires, sont en fonction depuis le 10 mai 2004.

2. Des exceptions sont prévues à la Loi sur l'équité salariale et à la Loi sur l'équité salariale municipales dans certaines circonstances.

La mission de la Commission

La Commission de l'équité salariale a pour mission de veiller à l'implantation et au maintien de l'équité salariale au Québec.

Pour s'acquitter de sa mission, la Commission exerce un rôle à la fois décisionnel et administratif.

Le rôle décisionnel est assumé par la présidente et les deux commissaires.

Les pouvoirs de la Commission sont :

- diffuser de l'information auprès des principales clientèles (employeurs, associations accréditées, travailleuses et grand public);
- prêter assistance aux entreprises dans l'établissement des exercices ou programmes d'équité salariale;
- développer des outils facilitant la réalisation de l'équité salariale;
- effectuer des études et des recherches sur toute question relative à l'équité salariale;
- conseiller et donner avis au ministre du Travail;
- surveiller l'établissement des exercices ou programmes d'équité salariale et veiller au maintien de l'équité salariale;
- faire enquête de sa propre initiative ou à la suite d'un différend ou d'une plainte et déterminer, le cas échéant, les mesures qui devraient être prises pour que l'équité salariale soit atteinte;
- favoriser un règlement entre les parties par la conciliation.

Sur le plan administratif, la présidente assume seule la responsabilité de diriger la Commission et d'en administrer les affaires courantes. Elle assume aussi la représentation publique de la Commission.

Le Secrétariat de la Commission et trois directions réalisent les opérations, les activités administratives générales et les activités de soutien au rôle décisionnel de la Commission. L'organigramme de la Commission figure à l'annexe 1.

Les politiques gouvernementales

La Commission doit établir ses stratégies et définir ses actions en conformité avec les orientations et les politiques gouvernementales.

L'allégement réglementaire et administratif

La Commission ne demande pas de rapport sur les travaux d'équité salariale à chacune des entreprises concernées. Cependant, des renseignements ou des documents sont demandés aux entreprises lorsque nécessaire. De plus, la Commission vérifie l'état d'avancement des travaux d'équité salariale dans des entreprises sélectionnées au hasard.

Pour faciliter la réalisation de l'équité salariale dans les entreprises, la Commission a conçu et rend disponible le *Progiciel pour réaliser l'équité salariale*, qui offre une grille de calcul informatisée aux employeurs. En complément, la Commission offre également des activités de formation.

Enfin, la Commission apporte une attention particulière à la simplification du langage dans ses communications avec ses clientèles.

Le gouvernement en ligne

La Commission a collaboré en 2004-2005 aux travaux relativement à la mise en place du portail gouvernemental de service aux entreprises et du portail de service aux citoyens.

La Commission est soucieuse d'offrir à sa clientèle un site Internet accessible et convivial. La fréquentation de ce site Internet a connu une augmentation importante au cours de la dernière année avec plus de 700 000 visites, soit une augmentation de 100 % par rapport à l'année précédente, et le téléchargement de plus de 40 000 documents. De plus, la Commission offre la possibilité de s'inscrire en ligne à ses activités de formation.

Le Code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission

Adopté le 17 mars 1999, le code d'éthique et de déontologie établit les valeurs fondamentales qui dictent les actions des commissaires et de la présidente dans l'exercice de leurs fonctions.

Aucun manquement au chapitre du code n'a été constaté à ce jour. Le texte intégral du Code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission est présenté à l'annexe 2.

La politique linguistique

La Commission de l'équité salariale applique avec rigueur sa politique linguistique adoptée le 18 octobre 2000. La Commission veille à ce que le personnel en place et nouvellement recruté connaisse et respecte les règles linguistiques applicables. La politique linguistique est accessible sur le site Internet de la Commission et ses grandes lignes sont contenues dans un aide-mémoire distribué à l'ensemble du personnel. De plus, des rappels sont effectués périodiquement par l'intermédiaire du bulletin électronique interne.

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

La Commission n'a fait l'objet d'aucune recommandation à la suite de la dernière visite du Vérificateur général du Québec. Certaines préoccupations ont toutefois été formulées et ont été prises en considération par la Commission.

Les clientèles

La Commission de l'équité salariale interagit auprès de trois clientèles, soit les travailleuses, les employeurs et les syndicats, et elle exerce son offre de services aux groupes de femmes, aux regroupements d'employeurs et aux associations professionnelles.

Les ressources

Les ressources humaines

Pour réaliser sa mission, la Commission dispose d'un effectif autorisé de 67 ETC (incluant la présidente et les deux commissaires).

Au 31 mars 2005, le personnel en place à la Commission se répartissait comme suit :

Classes d'emploi	Effectif
Avocats et notaires réguliers	[illegible]
Effectif professionnel régulier	[illegible]
Effectif professionnel occasionnel	[illegible]
Fonctionnaires réguliers	[illegible]
Fonctionnaires occasionnels	[illegible]
Cadres	[illegible]
Personnes nommées par le gouvernement	[illegible]
Postes vacants	[illegible]
Total	**67 ETC**

Les ressources informationnelles

Au cours de la dernière année, la Commission a procédé au choix d'un fournisseur concernant la réalisation et l'implantation de son système intégré de gestion des dossiers. Après une mise à jour des architectures, les travaux de réalisation ont débuté à la fin de l'automne 2004 et devraient se poursuivre tout au cours de l'année. En matière de sécurité informatique, différentes interventions ont été effectuées afin de consolider l'infrastructure; un système de détection d'intrusion a été implanté ainsi qu'un nouveau pare-feu. Finalement, la Commission a procédé au remplacement de 12 postes de travail et a réalisé différents travaux visant à améliorer ses infrastructures réseau et serveurs.

Les ressources financières et matérielles

Le budget de fonctionnement de la Commission était de [illegible] $ en 2004-2005 comparativement à 5 201 255 $ en 2003-2004. L'écart entre les deux exercices financiers est essentiellement attribuable à la création d'un compte à payer à la suite de l'entente de principe des juristes de l'État, au démarrage des travaux concernant le rapport sur la mise en œuvre de la Loi sur l'équité salariale que le ministre du Travail doit transmettre au gouvernement en novembre 2006, de même qu'aux travaux d'aménagement du bureau de Québec. En ce qui concerne ce dernier aspect, la rationalisation des espaces locatifs de la Commission au siège social générera des économies récurrentes de l'ordre de 60 000 $ par année.

Les faits saillants

Les résultats

- La Commission est intervenue dans plus de 700 entreprises au cours de l'année 2004-2005 à la suite de plaintes, de différends ou de sa propre initiative.
- Les interventions de la Commission ont permis de régler [illegible] plaintes et différends en matière d'équité salariale.
- La fréquentation du site Internet de la Commission a doublé au cours de la dernière année.
- Le taux de satisfaction des clientèles à l'égard de la majorité des services offerts par la Commission se maintient à [illegible] %, en dépit de l'augmentation graduelle du nombre de demandes.

Les activités

- Publication du projet de Règlement sur l'équité salariale dans les entreprises où il n'existe pas de catégories d'emplois à prédominance masculine à la *Gazette officielle du Québec* le 24 septembre 2004.
- Publication d'un document de sensibilisation et d'information s'adressant aux finissantes du secteur professionnel de niveau secondaire qui se destinent à des emplois majoritairement exercés par les hommes.
- Accompagnement auprès des entreprises touchées par le jugement de la Cour supérieure du Québec sur le chapitre IX de la Loi et tenues de reprendre leur démarche d'équité salariale selon le régime général de la Loi.
- Poursuite de la tournée de formation sur le *Progiciel pour réaliser l'équité salariale* : [illegible] sessions d'avril à juillet 2004 dans toutes les régions du Québec.
- Vérification de l'état d'avancement des travaux d'équité salariale dans [illegible] entreprises dans la région de Montréal.
- Soutien au Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail (CIAFT) dans la préparation d'un module de formation sur les lois du travail et l'équité salariale.

Le contexte

La Commission de l'équité salariale veille à l'application d'un droit nouveau et évolue au confluent des droits de la personne et des relations du travail. En effet, elle oblige les employeurs à reconnaître toutes les caractéristiques des emplois féminins dans leur entreprise et à corriger les écarts salariaux dus à la discrimination systémique. Mais en plus d'interpeller le monde du travail, la Loi sur l'équité salariale suscite aussi un écho dans la société tout entière puisqu'elle commande un changement des mentalités pour combattre une forme de sexisme social qui perdure depuis fort longtemps.

Pour faire ses choix stratégiques en 2004-2005, la Commission s'est appuyée sur les éléments suivants :

Les entreprises

- Environ 45 000 entreprises sont visées par la Loi sur l'équité salariale, dont 35 000 (75 %) sont des entreprises de petite taille (de 10 à 49 personnes salariées).
- En 2004, 62 % de l'ensemble des entreprises visées par la loi déclaraient avoir terminé leurs travaux d'équité salariale. Le retard le plus important s'observe chez les entreprises de 10 à 49 personnes salariées. Cette situation amène la Commission à poursuivre ses actions pour que les entreprises retardataires se conforment à la loi.
- La Cour supérieure du Québec invalidait, en janvier 2004, le chapitre IX de la loi qui permettait aux entreprises de faire reconnaître un programme d'équité salariale amorcé avant l'adoption de la loi. Quelque 120 organisations s'étaient prévalues des dispositions de ce chapitre. Bon nombre d'entre elles doivent reprendre leurs travaux en conformité avec le régime général de la loi. La Commission doit accompagner ces entreprises dans leur démarche et les soutenir.
- La Commission doit également poursuivre ses efforts pour informer et soutenir les entreprises qui doivent se conformer à la loi. De plus, elle doit concevoir des services d'aide et d'assistance spécialisée tournés vers le maintien de l'équité salariale.

Les personnes salariées

- Selon *L'enquête sur la population active* pour l'année 2003, réalisée par Statistique Canada, les femmes gagnaient en moyenne 84,5 % du salaire horaire des hommes.
- Les travailleuses non syndiquées constituent un groupe prioritaire pour la Commission. Celles-ci ne sont pas regroupées ni représentées; elles sont donc difficiles à contacter. La Commission souhaite joindre davantage cette clientèle afin de l'informer de ses droits.

RÉSULTATS 2004-2005

au regard de la planification stratégique

Le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* de la Commission de l'équité salariale constitue la première reddition de comptes en lien avec la nouvelle planification stratégique élaborée à partir des constats et des résultats du *Plan stratégique 2001-2004*. La nouvelle planification stratégique prend particulièrement en considération les problématiques des travailleuses non syndiquées et des entreprises de petite taille.

La planification stratégique s'appuie essentiellement sur trois enjeux stratégiques desquels découlent les orientations, les objectifs et les indicateurs de résultats :

1. Reconnaissance de la discrimination entre les hommes et les femmes, laquelle contrevient au droit à l'égalité et à une rémunération équitable pour les femmes au Québec.
2. Compréhension, mise en œuvre et maintien de l'équité salariale pour l'ensemble des entreprises couvertes par la [illegible].
3. Redressement de l'écart salarial entre les emplois de femmes et les emplois d'hommes dans les entreprises du Québec.

NOTE : Étant donné qu'il s'agit de la première reddition de comptes en lien avec la nouvelle planification stratégique, la comparaison des résultats avec l'année 2003-2004 n'a pu être faite que lorsque les indicateurs s'y prêtaient.

ORIENTATION STRATÉGIQUE 1

PROMOUVOIR L'ÉQUITÉ SALARIALE

AXE D'INTERVENTION
Connaissance

1er OBJECTIF

Optimiser la diffusion de l'information, notamment par le biais du gouvernement en ligne, afin d'accroître la connaissance de l'équité salariale et de la loi, prioritairement auprès des travailleuses non syndiquées et des entreprises de petite taille

Indicateurs	Résultats 2004-2005	Écart
Volume des activités auprès de la clientèle et des partenaires	39 563	—
Augmentation de 10 % des demandes provenant des travailleuses non syndiquées d'ici 2006	1 581	—
Augmentation de 10 % des demandes provenant des entreprises de petite taille d'ici 2006	926	—
Maintien de l'achalandage du site Internet de la Commission à 50 000 visites par année	101 700	+ 51 700

• • • Volume des activités auprès de la clientèle et des partenaires

L'un des mandats prioritaires de la Commission est d'informer le public sur l'équité salariale et de soutenir les personnes engagées dans un exercice d'équité salariale. Cet indicateur vise à mesurer de façon globale le volume des activités de la Commission en lien avec la diffusion de l'information auprès de ses clientèles et de ses partenaires.

Cinq types d'activité témoignent de la diffusion de l'information auprès des clientèles et des partenaires. Le tableau suivant fait état des résultats obtenus selon le type d'activité.

Nombre de personnes ayant bénéficié des activités de diffusion de l'information par type d'activité – 2004-2005

Nombre de demandes de renseignements traitées	1 177
Nombre de demandes d'assistance spécialisée traitées	730
Nombre de personnes ayant participé aux séances de formation	1 424
Nombre de personnes ayant participé aux colloques, expositions, conférences, etc.	1 905
Nombre de publications distribuées	30 243
Total	**39 553**

- La Commission constate que le nombre d'appels reçus au Service de renseignements demeure stable, ce qui témoigne du maintien de l'intérêt et des besoins en lien avec l'équité salariale.
- En ce qui a trait à l'assistance spécialisée, la Commission observe une légère baisse des demandes d'assistance spécialisée par rapport aux résultats de 2003-2004 (923). Quoique moins nombreuses, les questions adressées à ce service sont plus complexes et une proportion croissante d'entreprises québécoises sont maintenant préoccupées par le maintien de l'équité salariale.
- La Commission a tenu 72 sessions de formation qui ont accueilli 1 424 personnes. De ce nombre, 40 sessions ont porté sur l'utilisation du *Progiciel pour réaliser l'équité salariale*. Ce résultat représente une hausse des sessions de 148 % et une augmentation des participantes et des participants de 303 % par rapport à 2003-2004.
- La Commission a pu joindre quelque 2 000 personnes grâce à sa présence à titre d'exposant à sept événements et aux conférences données par la présidente ou par une personne qu'elle a désignée.
- Un total de 30 243 publications imprimées ont été distribuées, auxquelles s'ajoutent 79 971 publications téléchargées et 3 774 demandes du *Progiciel pour réaliser l'équité salariale* par téléchargement ou sur support CD-Rom.

• • • Augmentation de 10 % des demandes provenant des travailleuses non syndiquées d'ici 2006

La sensibilisation et l'information des travailleuses non syndiquées est l'une des priorités de la Commission de l'équité salariale. En effet, il s'agit d'une clientèle qui ne dispose d'aucune structure représentative, et souvent vulnérable en raison des craintes que suscite l'exercice de ses droits dans le domaine du travail.

Les travailleuses ont la possibilité de formuler leurs demandes auprès de la Commission par deux canaux. Le tableau suivant présente la répartition des demandes provenant des travailleuses non syndiquées par type de demande.

Types de demande des travailleuses non syndiquées - 2004-2005

Offre de services	Nombre de demandes
Demandes de renseignements téléphoniques	1 541
Plaintes	40
Total	**1 581**

Le nombre de demandes en provenance des travailleuses non syndiquées est symptomatique de la difficulté, pour la Commission, à atteindre cette clientèle et à l'inciter à s'informer davantage. Au chapitre des renseignements téléphoniques, par exemple, leurs demandes ne représentent que 29,8 % des 5 177 demandes répertoriées.

Signalons toutefois qu'en dépit de la crainte inhérente à l'exercice d'un recours, 39 % des plaintes reçues à la Commission en 2004-2005 ont été déposées par des personnes salariées non syndiquées, ce qui représente une augmentation de 26 % par rapport à l'an dernier.

Devant ce fait, la Commission a choisi, au dernier trimestre 2004-2005, de poser trois gestes concrets lui permettant d'atteindre sa cible :

- Signature d'une entente de partenariat avec le Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail (CIAFT) à l'effet d'effectuer une tournée de formation sur l'équité salariale à l'intention des travailleuses non syndiquées. Cette tournée dans 10 régions du Québec doit permettre de joindre directement ou indirectement quelque 6 000 travailleuses non syndiquées.
- Mise en œuvre de la première phase d'une campagne de publicité en mars 2005 afin de sensibiliser les travailleuses à l'équité salariale. Le placement publicitaire s'est fait dans des médias populaires à large diffusion.
- Publication d'une brochure adaptée aux finissantes du secteur professionnel de niveau secondaire qui se destinent à des emplois où les femmes sont majoritaires et où le taux de syndicalisation est peu élevé.

Au cours de la prochaine période, la Commission suivra de près les résultats de ses actions pour augmenter de façon sensible le nombre de travailleuses non syndiquées qui font appel à ses services.

• • • Augmentation de 10 % des demandes provenant des entreprises de petite taille d'ici 2006

La majorité des entreprises (75 %) visées par la Loi sur l'équité salariale sont des entreprises comptant de 10 à 49 personnes salariées. Elles constituent une cible prioritaire parce que l'équité salariale demande un changement de culture aux entreprises pour intégrer des principes de base de la gestion des ressources humaines, tels que l'implantation d'une politique salariale, des descriptions de fonctions et une préoccupation à l'égard de la discrimination.

Trois sources permettent d'évaluer les demandes provenant des employeurs d'entreprises de petite taille. Le tableau suivant fait état des demandes provenant de cette clientèle selon le type de demande.

Types de demande des entreprises de petite taille - 2004-2005

Offre de services	Nombre de demandes
Demandes de renseignements téléphoniques	510
Demandes d'assistance spécialisée	169
Sessions de formation	247
Total	**926**

En 2004-2005, la proportion de demandes d'entreprises de petite taille (de 10 à 49 personnes salariées) au Service de renseignements s'établissait à 9,8 %, soit 510 demandes sur un total de 5 177.

En ce qui a trait à l'assistance spécialisée, la proportion des demandes issues des entreprises de petite taille était de 23,7 %, soit 169 sur un total de 714 demandes.

Préoccupée par cette sous-représentation, la Commission continue de mettre en œuvre des moyens de joindre les entreprises de petite taille et, surtout, de créer des outils adaptés à leur réalité.

C'est au chapitre des activités de formation que les entreprises de petite taille profitent le plus de l'offre de services de la Commission. Les données recueillies montrent un taux de participation aux sessions de formation de 58 % attribuable aux entreprises de 10 à 49 personnes salariées. Les entreprises de petite taille sont donc celles qui font le plus appel à la Commission pour recevoir de la formation. Cela s'explique en partie par le fait que les sessions sur l'utilisation du *Progiciel pour réaliser l'équité salariale* constituent la majorité des sessions données cette année (48 %) et que ce produit s'adresse principalement à ces entreprises.

Afin d'atteindre sa cible d'augmenter de 10 % le nombre de demandes provenant des entreprises de petite taille, la Commission entend cibler davantage ses activités de communication vers cette clientèle tout en adoptant un langage mieux adapté dans les publications et les outils qu'elle met à sa disposition. Une des principales préoccupations de la Commission sera de faire comprendre le concept et les principes de l'équité salariale aux dirigeants d'entreprises de petite taille qui, souvent, ont de la difficulté à saisir les multiples implications de la loi. En plus de poursuivre la promotion du *Progiciel pour réaliser l'équité salariale*, la Commission évaluera aussi la possibilité d'accentuer l'utilisation de moyens de communication multimédia pour amener cette clientèle à faire appel à ses services pour atteindre et maintenir l'équité salariale.

• • • Maintien de l'achalandage du site Internet de la Commission à 50 000 visites par année

Cette année, l'indicateur d'achalandage du site Internet de la Commission excède nettement l'objectif (+ 51 700). Différents facteurs jouent en faveur de cet achalandage. Il faut noter que, de façon systématique, la Commission utilise tous les moyens mis à sa disposition pour diriger les clientèles et les partenaires vers son site Internet. Ainsi, la promotion du site se fait au Service de renseignements, lors de l'assistance spécialisée, lors de l'envoi de documents par courrier, lors des activités de formation, dans le cadre des congrès et des expositions et dans les opérations publicitaires. Cette constance témoigne de la volonté de la Commission de diriger de plus en plus ses clientèles vers les services offerts en ligne, conformément aux orientations gouvernementales pour une diversification de l'accès à l'information.

OBJECTIF

S'assurer que les services offerts par la Commission répondent aux besoins

Indicateurs	Résultats 2004-2005	Écart
100 % de réponses aux demandes d'interventions de la clientèle	100 %	0 %
80 % de taux de satisfaction des clientèles à l'égard des services offerts par la Commission	95,6 % très satisfaisant	+ 15,6 %

• • • 100 % de réponses aux demandes d'interventions de la clientèle

Cet indicateur permet à la Commission de s'assurer qu'elle répond à toute demande qui lui est adressée par ses clientèles et ses partenaires.

Quatre offres de services sont particulièrement visées par cet indicateur : les renseignements, l'assistance spécialisée, la formation et la conciliation. Les demandes faites en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels seront traitées à l'orientation stratégique 3, deuxième objectif, du présent rapport.

En 2004-2005, la Commission a répondu à 100 % des demandes qui lui étaient adressées, autant en ce qui concerne le renseignement téléphonique et l'assistance spécialisée que l'inscription aux sessions de formation.

• • • 80 % de taux de satisfaction des clientèles à l'égard des services offerts par la Commission

La Commission est soucieuse de la qualité des services qu'elle offre à ses clientèles et à ses partenaires. Le résultat de 95,6 % « très satisfaisant » a été mesuré grâce à quatre outils adaptés aux mandats des unités administratives concernées.

Le Service de renseignements vérifie le degré de satisfaction générale à l'aide d'un court questionnaire transmis aux personnes qui demandent des documents ou remis aux visiteuses et aux visiteurs dans le cadre des expositions auxquelles elle participe. Ce questionnaire évalue notamment le taux d'appréciation quant à l'information obtenue, au délai de réponse, à l'attitude du personnel, au contenu et à la présentation des documents, ainsi qu'à la satisfaction générale. Les personnes qui ont répondu au questionnaire se disent très satisfaites dans une proportion de 94,3 %.

En assistance spécialisée, le processus pour évaluer le taux de satisfaction a été mis en place au début de 2005. Cette vérification se fait par téléphone sur une base quotidienne. Un choix aléatoire est effectué parmi les appels reçus au cours de la journée et des clients sont contactés par une ressource non engagée auprès des clients identifiés. La vérification porte notamment sur la qualité de la réponse fournie et sur l'attitude du personnel de la Commission. Les résultats montrent que 100 % des clients et clientes se disent « très satisfaits » des services rendus.

La Commission évalue également le taux de satisfaction en lien avec son offre de formation. À cet égard, une fiche d'appréciation est distribuée lors des sessions de formation. Cet outil évalue la satisfaction de la clientèle relativement au contenu, à la durée, aux formateurs et formatrices et au matériel utilisé. Le degré de satisfaction à l'égard des sessions de formation est « très satisfaisant » dans 99 % des cas.

Enfin, la Commission vérifie le degré de satisfaction des parties engagées dans un processus de conciliation. Un questionnaire est acheminé à chacune des parties lors d'un règlement par entente ou lors du constat de l'échec de la conciliation. Le questionnaire mesure notamment l'appréciation des parties quant aux processus et aux qualités de la conciliatrice ou du conciliateur en ce qui a trait à sa rigueur, à la confidentialité et à l'impartialité. Le degré de satisfaction à l'égard du Service de conciliation s'établit à 92,7 % de réponses « très satisfaisant ».

Pour satisfaire davantage les besoins de sa clientèle, la Commission conçoit des outils et des activités de formation offerts aux entreprises visées par le Règlement sur l'équité salariale dans les entreprises où il n'existe pas de catégories d'emplois à prédominance masculine.

2e OBJECTIF

Exercer un leadership dans le développement d'expertises pratiques en équité salariale

Indicateurs	Résultats 2004-2005
Volume de demandes d'expertises documentées à l'externe	8
Volume des sujets ayant fait l'objet de transfert d'expertise à la Commission	1

• • • Volume de demandes d'expertises documentées à l'externe

Sur une base régulière, la Commission fait appel à des ressources externes spécialisées en équité salariale afin de profiter des recherches réalisées ou d'amorcer des recherches sur des thèmes particuliers.

En 2004-2005, les huit demandes d'expertises touchaient les cinq thèmes suivants et ont été traitées lors de la Journée de l'équité salariale :

- *Les principales incidences du jugement de la Cour supérieure du Québec de janvier 2004;*
- *Les principales incidences du Rapport final du Groupe de travail fédéral sur l'équité salariale de mai 2004;*
- *Les facteurs qui influencent la perception de justice des personnes salariées au terme d'un exercice d'équité salariale;*
- *Les tendances du marché du travail québécois qui pourraient influencer le maintien de l'équité salariale;*
- *Contrer la discrimination salariale par une approche systémique.*

En prévision de la publication du rapport sur la mise en œuvre de la Loi sur l'équité salariale, que le ministre du Travail doit transmettre au gouvernement en novembre 2006, la Commission commandera un sondage afin d'obtenir le portrait de la situation en ce qui a trait à l'atteinte des objectifs de la Loi sur l'équité salariale. Des consultations seront aussi organisées auprès des employeurs, des représentants syndicaux et des personnes salariées afin de compléter les données recueillies lors des sondages. La Commission confiera également le mandat à des ressources externes d'effectuer des analyses sur divers sujets qui alimenteront la réflexion en lien avec la publication du rapport.

• • • Volume des sujets ayant fait l'objet de transfert d'expertise à la Commission

Afin de développer et de maintenir son haut niveau d'expertise et de répondre aux besoins de ses clientèles, la Commission s'assure que les résultats de recherches internes et externes sont communiqués aux membres de son personnel, et plus particulièrement auprès des personnes qui sont en relation directe avec les clientèles et les partenaires.

En 2004-2005, trois activités de transfert de connaissance ont été réalisées.

Les sujets faisant l'objet d'un transfert d'expertise sont établis autant à partir des orientations prises par la Commission que sur des points techniques d'application de la loi. Les sujets abordés et le personnel formé sont tributaires des besoins et des attentes exprimés par les clientèles.

AXE D'INTERVENTION
Partenariat

1er OBJECTIF

Augmenter les efforts de partenariat avec le milieu du travail en vue de favoriser l'atteinte de l'équité salariale

Indicateurs	Résultats 2004-2005	Écart
Deux rencontres du comité de consultation par année	1	-1
Quatre rencontres entreprises avec des partenaires par année	10	+6

• • • Deux rencontres du comité de consultation par année

Le comité de consultation de la Commission a été créé dans le but de mieux connaître les attentes des citoyennes et ce qui a trait à l'application de la Loi sur l'équité salariale. Il est actuellement composé de huit personnes représentant les partenaires patronaux, syndicaux et le mouvement des femmes, ainsi que de deux personnes représentant la Commission. Les rencontres du comité servent également à recueillir le point de vue des partenaires sur toute question soumise à la Commission et à favoriser les échanges. Une seule rencontre formelle du comité de consultation a eu lieu en 2004-2005. Elle s'est tenue le 25 juillet 2004 et a porté sur les thèmes et les questions devant être traités dans le rapport sur la mise en œuvre de la Loi sur l'équité salariale, que le ministre du Travail doit transmettre au gouvernement en décembre 2006.

Une vaste consultation menée par la Commission en novembre 2004 sur le projet de Règlement sur l'équité salariale dans les entreprises où il n'existe pas de catégories d'emplois à prédominance masculine a aussi permis aux partenaires patronaux, syndicaux et du mouvement des femmes de faire connaître leur point de vue sur le sujet.

• • • Quatre rencontres thématiques avec des partenaires par année

Le champ d'application de la Loi sur l'équité salariale est très vaste et comporte de nombreuses variantes. C'est pourquoi la Commission a toujours maintenu des liens étroits avec ses partenaires afin d'échanger sur les différentes problématiques qui touchent le monde du travail et d'examiner les différents facteurs pouvant avoir un effet sur l'atteinte et le maintien de l'équité salariale au Québec.

L'année 2004-2005 a été particulièrement propice aux rencontres thématiques avec des représentants et représentantes du monde patronal, des organisations syndicales, du milieu universitaire et des groupes de femmes. Parmi les sujets discutés, outre le projet de règlement précédemment mentionné, signalons les effets des fusions et reconstitutions municipales, les méthodes d'estimation des écarts salariaux et le maintien de l'équité salariale.

2e OBJECTIF

Développer des partenariats gouvernementaux

Indicateur	Résultats 2004-2005	Écart
Deux collaborations interministérielles par année	3	+ 1

• • • Deux collaborations interministérielles par année

Conformément aux orientations gouvernementales qui préconisent une plus grande collaboration horizontale entre les ministères et les organismes gouvernementaux, la Commission s'est donné comme cible de favoriser cette approche lorsque ses interventions s'y prêtent afin d'améliorer la qualité des services offerts à la population.

En 2004-2005, la Commission a établi trois collaborations interministérielles. Ainsi, une entente a été prise avec Communication Québec afin de soutenir sur une base régionale la Commission dans l'organisation logistique de sa tournée de formation 2004-2005. De plus, une entente préliminaire a été convenue avec Services Québec dans le but de diriger plus efficacement vers la Commission les personnes qui ont des préoccupations en lien avec l'équité salariale. La Commission maintient également une collaboration constante avec le ministère des Affaires municipales et des Régions concernant le dossier des fusions et des démembrements municipaux ainsi que les différentes modalités d'application de la Loi sur l'équité salariale dans les municipalités.

Outre les collaborations formelles, soulignons que divers ministères et organismes gouvernementaux ont été consultés afin d'obtenir leurs commentaires sur le projet de Règlement sur l'équité salariale dans les entreprises où il n'existe pas de catégories d'emplois à prédominance masculine. Les ministères et les organismes consultés sont le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (Secrétariat à la condition féminine), le ministère du Développement économique et régional, le ministère du Travail, le Secrétariat du Conseil du trésor et le ministère des Finances.

En 2005-2006, la Commission continuera de collaborer avec le ministère des Affaires municipales et des Régions. Elle entreprendra aussi des négociations avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale afin d'élargir la diffusion de la brochure publiée à l'intention des finissantes du secteur professionnel secondaire.

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2

FAIRE RESPECTER ET APPLIQUER LA LOI

AXE D'INTERVENTION
Conformité à la loi

1er OBJECTIF

Assurer un service de qualité et un traitement diligent des plaintes et des différends

Indicateurs	Résultats 2004-2005
Les plaintes et les différends sont traités dans un délai moyen de 180 jours en 2008	757 jours
Les plaintes et les différends déposés et réglés en 2004-2005	*138 jours*
90 % des décisions ne sont pas portées en appel	75 %

• • • Les plaintes et les différends sont traités dans un délai moyen de 180 jours en 2008

Le résultat obtenu au cours de la dernière période reflète le fait que la Commission doit prendre en considération un nombre important de dossiers provenant des années antérieures.

En 2004-2005, des efforts significatifs ont été consacrés au traitement des dossiers accumulés. Plus de 200 plaintes et différends antérieurs à 2004-2005 ont été réglés. De plus, les processus et procédures ont été optimisés afin d'atteindre l'objectif de délai de traitement des plaintes et des différends à 180 jours en 2008.

À preuve, les plaintes et les différends déposés et réglés au cours de l'année l'ont été dans un délai moyen de 138 jours.

• • • 90 % des décisions ne sont pas portées en appel

Bien que n'ayant pas de contrôle sur la volonté des parties d'en appeler de ses décisions, la Commission souhaite maintenir à un bas niveau le nombre de décisions qui sont portées en appel annuellement. Elle considère cet indicateur comme un signe de reconnaissance de l'expertise de la Commission et comme une volonté d'atteindre l'équité salariale plutôt que de la contester.

Voir la progression annuelle du taux des entreprises déclarant avoir terminé leur démarche d'équité salariale

Indicateurs	Résultats 2004-2005	Écart

• • • Progression annuelle du taux des entreprises déclarant avoir terminé leur démarche d'équité salariale

• • • Progression annuelle du taux des entreprises ayant complété leurs travaux dès le premier diagnostic fait dans le cadre du programme de vérification

[illegible]

[illegible]

[illegible] 2003-2004 à 2004-2005

2003-2004		2004-2005	
[illegible]		[illegible]	
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

[illegible]

[illegible] OBJECTIF

Favoriser la conciliation entre les parties, dans le règlement des plaintes et des différends

Indicateur	Résultats 2004-2005	Écart
Taux d'acceptation de la conciliation supérieur à 80 %	100 %	+ 20 %

• • • Taux d'acceptation de la conciliation supérieur à 80 %

[illegible]

[illegible]

[illegible]

ORIENTATION STRATÉGIQUE 3

MODERNISER LES FAÇONS DE FAIRE DE LA COMMISSION

AXE D'INTERVENTION
Renforcement organisationnel

1er OBJECTIF

Entretenir une culture de la performance, de l'excellence et de la reconnaissance du personnel en vue de répondre aux besoins évolutifs du monde du travail et des clientèles.

Indicateurs	Résultats 2004-2005	Écart
En formation, consentir au moins 1 % de la masse salariale annuelle	[illegible]	[illegible]
Volume de plaintes à l'égard des services de la Commission	Aucune	

• • • **En formation, consentir au moins 1 % de la masse salariale annuelle**

[illegible]

[illegible]

• • • **Volume de plaintes à l'égard des services de la Commission**

[illegible]

[illegible]

2e OBJECTIF

Contribuer à la réalisation des orientations gouvernementales :
- *Accès à l'information*
- *Programme d'accès à l'égalité*

Indicateurs	Résultats 2004-2005	Écart
[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]

• • • 100 % de réponses aux demandes d'accès à l'information

La Commission de l'équité salariale reçoit et traite les demandes d'information en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

En 2004-2005, la Commission a reçu 50 demandes d'accès à l'information. De ce nombre, 45 ont été traitées au cours de la période. En ce qui concerne les cinq autres demandes, le délai de traitement n'était pas expiré à la fin de la période de référence.

La répartition des dossiers en lien avec les demandes d'accès à l'information se présente comme suit :

Nombre de demandes acceptées totalement	27
Nombre de demandes acceptées partiellement	8
Nombre de demandes refusées	10
Nombre de demandes en processus de traitement	5
Total	50

Les motifs de refus étaient fondés sur le fait que la Commission ne possédait pas le document demandé ou que le document comportait des renseignements dont on peut refuser l'accès en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels. En ce qui a trait aux demandes partiellement acceptées, les motifs se rapportaient aux incidences sur l'économie et sur les décisions administratives.

À la fin de la période, une seule demande d'accès à l'information avait fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information.

• • • 100 % des demandes d'accès répondues dans les délais prescrits

La Commission a respecté les délais prescrits pour donner suite aux demandes d'accès à l'information. Le délai moyen de réponse aux demandes s'établit à 19 jours. Les résultats en ce qui a trait aux délais de traitement se présentent comme suit :

Demandes traitées en 20 jours ou moins	37
Demandes traitées entre 21 et 30 jours	7

- 25 % de taux d'embauche des membres des communautés culturelles, autochtones et anglophones

L'embauche et à la représentativité des membres des communautés culturelles, des anglophones et des autochtones demeure une préoccupation à laquelle la Commission de l'équité salariale demeure sensible.

En 2004-2005, le taux d'embauche de ces groupes au sein de la Commission s'élevait à 11,1 % et le taux de représentativité de ces personnes dans l'ensemble du personnel n'est que de 7,6 %.

La difficulté éprouvée par la Commission dans l'atteinte de la cible est principalement due à la faible rotation de l'organisation qui fait en sorte que l'embauche demeure limitée. De plus, comme tous les ministères et tous les organismes gouvernementaux, la Commission est soumise aux restrictions d'embauche en application au gouvernement.

RÉSULTATS 2004-2005

au regard de la déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Dans la lignée de la nouvelle planification stratégique, la Commission a aussi rédigé la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens – Nos engagements*, qui énonce les standards de qualité visés pour répondre aux besoins des clientèles et qui précise les cibles que s'est données la Commission pour atteindre ses standards.

La *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* constitue la charte de référence par laquelle la Commission s'engage à servir la population, en conformité avec la mission qui lui a été confiée par le gouvernement. Elle aborde la livraison de services sous quatre angles bien définis : la dimension qualitative des services, le respect des délais, le choix des moyens de communication et l'amélioration des services.

- **Un service de qualité... Nous nous engageons :**

  À vous accueillir rapidement et avec courtoisie

  Le personnel se fait un point d'honneur de traiter de façon courtoise toute personne qui entre en contact avec la Commission, de répondre avec promptitude aux demandes qui lui sont adressées et de diriger sans délai la personne vers le service pertinent.

  À traiter votre dossier de manière confidentielle, avec diligence et impartialité

  Toute l'information détenue par la Commission est protégée par la Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. Dans ses relations avec ses diverses clientèles, la Commission ne prend jamais partie et assure la confidentialité dans le processus de traitement des plaintes et des différends qui lui sont soumis.

  À vous transmettre une information claire et précise, en tenant compte des besoins exprimés

  Afin de s'assurer de la qualité de l'information transmise, le personnel s'efforce de bien cerner les besoins exprimés par les personnes qui font appel à la Commission et s'assure que le concept et les principes d'équité salariale sont bien compris par la clientèle. De plus, le personnel bénéficie d'un programme de développement des ressources humaines, ce qui permet de maintenir à un niveau optimum les connaissances de son personnel.

  À nous assurer que nous avons bien répondu à toutes vos préoccupations

  La Commission dispose de quatre outils pour mesurer le taux de satisfaction de ses clientèles au regard de son offre de services. Les personnes qui ont utilisé ces outils d'évaluation se disent très satisfaites des services reçus dans une proportion de 95,6 %.

- Le respect des délais, pour mieux vous servir - engagements :

  Prendre en charge votre demande de renseignements dans un délai moyen d'un jour ouvrable

  Les demandes reçues par le Service de renseignements sont traitées immédiatement. Dans le cas d'un transfert au service d'assistance spécialisée, le rappel afin de préciser la demande s'effectue dans un délai d'un jour ouvrable.

  Expédier dans un délai de 48 heures les publications demandées par téléphone, par écrit ou par courrier électronique

  Quel que soit le moyen utilisé pour faire la demande, la Commission expédie actuellement les publications demandées dans un délai de 24 heures ou moins. Signalons que le Service de renseignements invite aussi la clientèle à consulter l'ensemble des publications sur le site Internet de la Commission et à les imprimer au besoin.

  Transmettre, dans un délai de 48 heures, un accusé de réception à toute personne salariée qui lui soumet une plainte ou un différend en vertu de la loi

  Le délai moyen pour l'envoi d'un accusé de réception est actuellement de 39 heures pour les différends et de 41 heures pour les plaintes. La Commission entend maintenir son engagement de répondre dans un délai de 48 heures.

  Traiter les plaintes et les différends à l'intérieur d'un délai moyen de 180 jours au plus tard le 31 mars 2008

  La Commission s'engage à tout mettre en œuvre, tant sur le plan des outils que des processus internes, pour atteindre sa cible en 2008.

- Vous donner le choix du moyen de communiquer avec nous - engagements :

  Aux renseignements, une personne répondra à votre appel dans moins de cinq minutes, et ce, pour 95 % des appels

  Cette année, le Service de renseignements a répondu dans un délai inférieur à cinq minutes dans 94,7 % des appels reçus. À ce chapitre, la Commission estime qu'elle a respecté son engagement et entend maintenir ce standard au cours de la prochaine année.

  Permettre l'accès au Service de renseignements les jours ouvrables de 8 h 30 à 17 h

  La Commission offre depuis 2003 l'accès à son Service de renseignements de 8 h 30 à 17 h, sans interruption.

  Rendre disponible un site Internet convivial, qui contienne toute l'information pertinente à l'équité salariale

  Le site Internet de la Commission donne accès à l'ensemble des documents publiés par la Commission et fait l'objet d'une mise à jour continuelle.

  Communiquer avec vous dans un délai d'un jour ouvrable après la réception de votre demande de service acheminée par courrier électronique

  Toute demande transmise par courrier électronique à l'adresse générale de la Commission est répondue par téléphone ou par courrier électronique dans un délai d'un jour ouvrable.

- **Améliorer nos services – engagements :**

  Si vous n'êtes pas satisfait-e des services offerts par un membre du personnel, vous êtes invité-e à adresser une plainte au Bureau de la présidente qui y répondra dans un délai maximum de 30 jours, ou vous serez avisé-e des raisons expliquant un délai supplémentaire.

  La Commission n'a reçu aucune plainte de la part du public sur la qualité de ses services cette année.

ANNEXE 1

ORGANIGRAMME

Commission de l'équité salariale

Présidente
Rosette Côté

Commissaires
Louise Marchand
Carol Robertson

Secrétariat de la Commission
Martine Bégin

Service de la conciliation
Martine Bégin

Direction de l'analyse, de la vérification et des enquêtes
Michèle Laberge

Direction des affaires juridiques
Pierre Lachance, par intérim

Direction de la planification et du développement
Louis Potvin

Service de conseil, de formation et de recherche
Maryse Pelletier

Service des renseignements et des communications
Johanne Tremblay

Service de l'administration
Louise Martel

ANNEXE 2

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE LA COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE

PRÉAMBULE

L'adoption du Code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission de l'équité salariale exprime l'adhésion de chacun d'eux aux normes d'éthique et de déontologie établies aux articles 80 et 86 de la *Loi sur l'équité salariale* (L.R.Q., c. E-12.001) et au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* édicté par le Décret numéro 824-98 adopté le 17 juin 1998.

1. Le présent code a pour objet de promouvoir la confiance du public dans l'intégrité et l'impartialité des membres de la Commission en privilégiant des normes élevées de conduite.

2. Les membres de la Commission doivent s'occuper exclusivement des devoirs de leurs fonctions et les exercer à plein temps.

3. Un membre de la Commission est tenu d'exercer ses fonctions dans le respect des principes d'éthique et des règles de déontologie prévus par la loi, le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* et le présent code. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

   Il doit en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

4. Un membre remplit son rôle avec rigueur, probité et dignité, dans la tradition d'accessibilité et de célérité attendue du public.

5. Un membre est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

6. Un membre doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanes.

   Dans la manifestation publique de ses opinions politiques, un membre doit faire preuve de réserve.

7. Nul membre ne peut, sous peine de déchéance de sa charge, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Commission.

   Toutefois, cette déchéance n'a pas lieu si cet intérêt lui échoit par succession ou par donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

8. Un membre doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

   L'expression « situation de conflit d'intérêts » vise une situation dans laquelle un membre de la Commission a un intérêt privé ou personnel suffisant dans un organisme, une entreprise ou une association qui pourrait influencer ou sembler influencer l'exercice de ses fonctions officielles.

Il y a conflit d'intérêts notamment lorsque :

- le membre peut, eu égard à une situation donnée, en retirer des bénéfices financiers personnels ;
- le membre peut utiliser son pouvoir de décision ou son influence à l'avantage de groupes ou de personnes avec qui il a des liens d'affaires, d'amitié ou de parenté ;
- le membre peut utiliser à son profit personnel les informations auxquelles il a un accès privilégié en raison de ses fonctions.

9. Le membre doit dénoncer tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Commission, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

   Le membre doit, dans les trente jours de son entrée en fonctions, compléter le formulaire de Déclaration d'intérêts mis à sa disposition par la Commission. Il doit également de sa propre initiative compléter de nouveau un tel formulaire si une nouvelle situation identifiée au premier alinéa est survenue depuis sa dernière déclaration.

   La Commission doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations fournies en application du présent article.

10. Un membre s'abstient de prendre part aux délibérations de la Commission sur tout sujet où sa partialité pourrait être mise en doute notamment par :

    a) la représentation faite par la firme, le cabinet ou le bureau dont ce membre fait partie ou dont il a fait partie au cours des deux années précédentes ;

    b) l'exercice d'activités professionnelles auprès de toute personne visée ou concernée par le sujet au cours des deux années précédentes ;

    c) l'existence de relations privilégiées avec l'une des personnes visées ou concernées par le sujet ou avec son procureur au cours des deux années précédentes ;

    d) une prise de position publique se rapportant directement au sujet.

11. Un membre ne doit pas confondre les biens de la Commission avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

12. Un membre ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

13. Un membre ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

    Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

14. Un membre ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

15. Un membre doit, dans la prise de décision, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

16. Un ex-membre qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Commission.

Il ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue, ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Commission ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Commission est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les membres de la Commission ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues au troisième alinéa du présent article, avec l'ex-membre qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

17. Le Président de la Commission doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les membres de la Commission.

18. La Commission doit rendre le présent code accessible au public et le publier dans son rapport annuel.

19. Le rapport annuel de la Commission doit en outre faire état du nombre de cas traités et de leur suivi, des manquements constatés au cours de l'année par les instances disciplinaires, de leur décision et des sanctions imposées par l'autorité compétente ainsi que du nom des membres révoqués ou suspendus au cours de l'année.

20. Les membres en fonction à la date de l'entrée en vigueur du présent code, doivent, dans les trente jours de cette date, compléter le formulaire de Déclaration d'intérêts mentionné au deuxième alinéa de l'article 9.

21. Le présent code entre en vigueur le jour de son adoption par la Commission.

Le présent code a été adopté le [illegible]

ANNEXE 3

BILAN DES MOYENS MIS EN PLACE POUR ACTUALISER LA POLITIQUE CONCERNANT LA SANTÉ DES PERSONNES AU TRAVAIL DANS LA FONCTION PUBLIQUE QUÉBÉCOISE À LA COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE

Octobre 2001 à octobre 2004

Application de la Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique

La Politique gouvernementale concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise prévoit que chaque ministère et chaque organisme doit se doter de règles de conduite en matière de santé.

Moyens pris par la Commission

- Adoption des Lignes directrices concernant la santé physique et psychologique des personnes à la Commission de l'équité salariale et diffusion à l'ensemble du personnel.
- Adoption d'un plan d'action en matière de santé physique et psychologique des personnes.

Organisation du travail, conditions d'exécution, environnement favorisant la santé physique et psychologique des personnes

Dans ses Lignes directrices concernant la santé physique et psychologique des personnes, la Commission s'engage à accorder une priorité à la prévention et à éliminer les dangers potentiels pour la santé.

Moyens pris par la Commission

- Logiciel interactif sur l'ergonomie des postes de travail : formation de personnes-ressources pour accompagner les utilisatrices et les utilisateurs et formation du personnel responsable de l'entretien.
- Adoption d'une politique de vaccination.
- Diffusion auprès des gestionnaires de publications portant sur la gestion des ressources humaines.

Milieu de travail exempt de harcèlement et de violence

La Loi sur les normes du travail s'applique à toutes les entreprises. La Commission n'y fait pas exception. Dans ses Lignes directrices concernant la santé physique et psychologique des personnes, elle s'est engagée à ne tolérer aucune manifestation de violence ou de harcèlement.

Moyens pris par la Commission

- Adoption d'une Procédure concernant le harcèlement psychologique en milieu de travail et échanges avec le personnel sur cette question.
- Diffusion au personnel d'un document de sensibilisation sur le harcèlement psychologique.
- Formation des gestionnaires sur le harcèlement psychologique.

Programme d'aide aux employés, autres services d'aide comme moyens de soutien offerts au personnel du ministère

La Commission dispose depuis sa création d'un programme d'aide aux employés. La consultation individuelle a été confiée à une firme externe, alors que le volet prévention est assumé par la direction de la Commission.

Moyens pris par la Commission

- Diffusion trimestrielle d'un bulletin de sensibilisation et de prévention en matière de santé physique et psychologique.
- Organisation annuellement de deux conférences-midi à l'intention du personnel, visant l'amélioration de la qualité de vie au travail.
- Ententes de service avec deux centres de conditionnement physique dans le but d'offrir des tarifs préférentiels au personnel.
- Invitation des employés à une clinique annuelle de vaccination contre l'influenza.
- Prêt de locaux permettant la tenue de séances de yoga en milieu de travail.

Québec

NOVEMBRE 2005